Commission de protection de la langue française

Rapport d'activité 1983-1984

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par la
Commission de protection de la langue française

Cette édition a été produite par
la Direction générale
des publications gouvernementales

Dépôt légal — 4e trimestre 1984
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-06421-X
ISSN 0825-3714

© Gouvernement du Québec

Monsieur Richard Guay
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport d'activité de la Commission de protection de la langue française pour l'exercice 1983-1984.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le Ministre des Communautés culturelles
et de l'Immigration,
chargé de l'application de la
Charte de la langue française,

Gérald Godin

Québec, septembre 1984

Monsieur Gérald Godin
Ministre des Communautés culturelles
et de l'Immigration,
chargé de l'application de la
Charte de la langue française
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 183 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous remettre le rapport d'activité de la Commission de protection de la langue française pour la période du 1er avril 1983 au 31 mars 1984.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le Président,

Gaston Cholette

Montréal, septembre 1984

Table des matières

Présentation 9

Première partie

Rapport moral du président de la Commission de protection de la langue française 11

Introduction 11

La philosophie sous-jacente aux articles 45 et 46 11

Le cas des travailleurs syndiqués ou ayant un programme de francisation 12

Le cas des travailleurs non syndiqués dans les petites entreprises 12

Une absence de norme 12

Les plaintes adressées à la Commission de protection de la langue française et au Bureau du commissaire général du travail 12

La pratique dans les entreprises 13

Une comparaison avec d'autres lois 13

Les désistements 13

La bureaucratie 14

Quelques interprétations données à l'article 45 15

L'application de l'article 46 16

La notion d'ordre public 16

Conclusion 16

Deuxième partie

La Commission de protection de la langue française 19

Mission 19

Mode de fonctionnement 19

Structure 19

Direction des enquêtes 20

Les demandes d'enquête 20

Les dossiers d'enquête 20

L'étiquetage des produits 22

L'Administration 22

La fermeture des dossiers 23

Direction de l'inspection 23

Dossiers ponctuels 23

Dossiers sectoriels 23

Dossiers sur l'affichage public 24

Service juridique 24

Les audiences formelles 24

Les mises en demeure 24

Les dossiers transmis au procureur général 25

Service des communications 28

Renseignements au public 28

Information de presse 29

Édition 29

Rétroinformation 29

Autres activités 29

Service de l'administration 29

Conclusion 31

Présentation

La Commission de surveillance de la langue française est devenue, au cours de l'exercice écoulé, la Commission de protection de la langue française, sans que sa mission en soit modifiée.

Même s'il s'agit d'un premier rapport d'activité présenté sous le titre de « Commission de protection de la langue française », il s'agit, dans les faits, du septième rapport d'activité de l'organisme chargé, selon les termes mêmes de la Charte de la langue française, de « traiter des questions se rapportant au défaut de respect de la présente loi ».

La première partie est consacrée au rapport moral du président de l'organisme, M. Gaston Cholette, qui soulève les difficultés d'application de certains articles de la Charte.

Après un bref rappel de la mission, du fonctionnement et de la structure de la Commission, la deuxième partie traite de ses réalisations pour la période du 1er avril 1983 au 31 mars 1984 et fournit les renseignements nécessaires à leur évaluation.

Première partie

Rapport moral du président de la Commission de protection de la langue française

Introduction

En ma qualité de président d'un organisme institué pour traiter des questions se rapportant au défaut de respect de la Charte de la langue française, il est de mon devoir de commencer à faire ressortir dans le rapport annuel certaines difficultés d'application de la loi, tout particulièrement l'impossibilité à peu près totale de faire sanctionner les infractions par les tribunaux dans certains domaines. Il ne s'agit pas de faire cette année un bilan exhaustif de ces difficultés, ni de mentionner celles que l'on pourrait qualifier de mineures. On pourra d'ailleurs trouver des renseignements à ce sujet dans une autre partie du présent rapport. Je m'en tiens donc, cette fois, à un secteur où la situation me semble tragique, celui de la protection des travailleurs non syndiqués dans des entreprises qui n'ont pas de programme de francisation, car ce qui me semble avoir été le projet gouvernemental dans ce domaine ne s'est pas du tout réalisé dans les faits.

Le présent rapport ne met pas en cause les acquis de la francisation au Québec depuis qu'il y a des lois linguistiques; il ne minimise pas non plus les succès obtenus par la Commission de protection de la langue française lorsqu'elle utilise des moyens extra-judiciaires pour faire corriger des situations dérogatoires. On ne peut pas cependant, quand on applique une loi, miser uniquement sur la persuasion, car celle-ci a des limites qui justifient précisément la nécessité d'une législation, donc de règles dont la violation doit être sanctionnée par les tribunaux lorsqu'il s'avère impossible de faire autrement. La seule raison pour laquelle j'ai cru opportun de mettre en lumière certaines difficultés d'application de la loi, c'est qu'il est impossible, dans le régime juridique actuel, de faire respecter par voie judiciaire certains droits linguistiques fondamentaux.

La Commission de protection de la langue française a de bonnes raisons de croire que les travailleurs qui sont victimes de dérogations aux arcticles 45 et 46 de la Charte, ne peuvent pas facilement faire respecter leurs droits et n'y arrivent pas effectivement.

Le présent rapport ne traite pas des employés syndiqués, car ceux-ci ont un syndicat pour les défendre et une convention collective dont les articles 41 à 49 de la Charte de la langue française font partie intégrante; il ne s'applique pas non plus aux travailleurs non syndiqués au service d'entreprises employant cinquante personnes ou plus et qui ont un programme de francisation.

Voici le texte des articles visés dans le présent rapport:

Article 45: « *Il est interdit à un employeur de congédier, de mettre à pied, de rétrograder ou de déplacer un membre de son personnel pour la seule raison que ce dernier ne parle que le français ou qu'il ne connaît pas suffisamment une langue donnée autre que la langue officielle.* »

Article 46: « *Il est interdit à un employeur d'exiger pour l'accès à un emploi ou à un poste la connaissance d'une langue autre que la langue officielle, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue.*

Il incombe à un employeur de prouver à la personne intéressée, à l'association de salariés intéressée ou, le cas échéant, à l'Office de la langue française que la connaissance de l'autre langue est nécessaire. L'Office de la langue française a compétence pour trancher le litige, le cas échéant. »

Article 47: « *Toute contravention aux articles 45 et 46, en plus de constituer une infraction à la présente loi, autorise un travailleur non régi par une convention collective à faire valoir ses droits auprès d'un commissaire du travail nommé en vertu du Code du travail, au même titre que s'il s'agissait d'un congédiement pour activités syndicales. Les articles 15 à 20 du Code du travail s'appliquent alors, compte tenu des changements nécessaires.*

Si le travailleur est régi par une convention collective, il a le droit de soumettre son grief à l'arbitrage au même titre que son association, à défaut par cette dernière de le faire. Compte tenu des changements nécessaires, l'article 17 du Code du travail s'applique à l'arbitrage de ce grief. »

La philosophie sous-jacente aux articles 45 et 46

Il est bon d'examiner en premier lieu le dispositif mis en place par la loi et d'essayer de bien comprendre l'intention du législateur. Celui-ci a voulu, il me semble, par l'article 45, mettre le travailleur à l'abri d'un congédiement, d'une mise à pied, d'une rétrogradation ou d'un déplacement pour cause linguistique, que ce soit à l'occasion d'une mutation, d'une réorganisation de son poste (tâche) ou autrement, sans que l'on puisse jamais opposer au travailleur un renoncement de sa part, explicite ou non, au droit qui lui est accordé par la Charte. Dans cette perspective, l'article 45 serait donc un article d'ordre public. Cet arti-

cle vise à faire disparaître les abus, si nombreux qu'ils étaient devenus la règle générale, quant à l'exigence de la connaissance de l'anglais pour pouvoir continuer à travailler dans une entreprise.

L'article 46 vise lui aussi à protéger le travailleur, mais cette fois-ci lorsque celui-ci se cherche un emploi ou aspire à une promotion. Il s'agissait, dans l'intention du législateur, de combattre une mauvaise habitude en modifiant la politique d'embauche et de promotion des entreprises afin que celles-ci en viennent à n'exiger la connaissance de l'anglais que quand c'est vraiment nécessaire. L'article 46 devrait donc, comme l'article 45, être considéré comme étant d'ordre public.

En lisant bien les articles 45 et 46 et en se replaçant dans l'atmosphère qui a entouré la préparation de la Charte de la langue française, on peut dire que, dans l'esprit du gouvernement, on ne devrait exiger qu'exceptionnellement la connaissance de l'anglais. Il n'était pas facile cependant de rendre cette idée opérationnelle par voie législative. Plusieurs solutions avaient été envisagées à l'époque à cet effet, dont l'une qui prévoyait que l'anglais pouvait être exigé seulement dans la mesure prévue par règlement. Cette hypothèse a été écartée. Le législateur a plutôt retenu, à toutes fins utiles, l'idée d'un double régime, l'un qui s'applique aux travailleurs qui ont une convention collective ou un programme de francisation, l'autre aux travailleurs non syndiqués dans les entreprises employant moins de cinquante personnes.

Le cas des travailleurs syndiqués ou ayant un programme de francisation

Dans ce premier cas, le travailleur reçoit une certaine protection car le chapitre de la loi sur la langue du travail fait partie intégrante de la convention collective et les connaissances linguistiques reliées à l'accomplissement des tâches sont en principe déterminées dans le programme de francisation.

Il ne m'appartient pas, en ma qualité de président de la Commission de protection de la langue française, de me prononcer sur le régime vécu par les travailleurs qui sont couverts par une convention collective ou par un programme de francisation ou sur le degré de protection dont ils peuvent ainsi profiter en matière linguistique.

Le cas des travailleurs non syndiqués dans les petites entreprises

Pour ce qui est des autres travailleurs, la loi leur accorde sans doute des recours, mais en définitive, ils sont laissés à eux-mêmes. Le régime prévu à leur égard permet au travailleur victime d'une dérogation à l'article 45 de s'adresser au Bureau du commissaire général du travail afin d'être, le cas échéant, réinstallé dans son poste et indemnisé de sa perte de salaire. Si l'employeur prétend que la connaissance de l'anglais est nécessaire pour occuper le poste, le travailleur doit faire une autre démarche, cette fois auprès de l'Office de la langue française, pour faire infirmer cette prétention. Le travailleur peut aussi demander une enquête à la Commission de protection de la langue française. Cette enquête ne peut déboucher, en bout de course, que sur une condamnation à une légère amende par un tribunal de droit commun, ce qui ne constitue pas un remède approprié pour le travailleur. La mise en demeure de la Commission de protection de la langue française au sujet de l'article 45 consiste dans un ordre à l'employeur de « se conformer à la Charte ». Mais que veut dire « se conformer à la loi » lorsque l'employeur récalcitrant ne risque qu'une petite amende?

Une contravention à l'article 46 donne au travailleur les mêmes recours que ceux qui viennent d'être mentionnés, mais comme on le verra plus loin, il n'y a pas de remède satisfaisant pour la victime.

Une absence de norme

Ce qui ne facilite pas les choses, aussi bien pour l'application de l'article 45 que pour celle de l'article 46, c'est que ni les employeurs ni les travailleurs ne savent à quoi s'en tenir au sujet de la nécessité de la connaissance d'une autre langue pour l'accomplissement d'une tâche. Il n'y a sur ce point aucune norme légale ou réglementaire, aucune doctrine, à peine un commencement de jurisprudence. L'Office de la langue française a probablement réussi à déterminer certaines pratiques à cet égard dans la négociation des programmes de francisation, mais les règles qui pourraient s'en dégager sont mal connues. La jurisprudence établie par l'Office de la langue française à partir de l'article 46 tient en trente-trois décisions rendues depuis l'adoption de la Charte jusqu'au 31 mars 1984.

Le seul critère qui semble se dégager de ces décisions, c'est que le bilinguisme se justifie, mais pas universellement, dans les relations avec la clientèle. Comme le ferait un tribunal de droit commun, l'Office ne se saisit pas lui-même d'une plainte et, dans ses décisions, ne dit que ce qui est strictement nécessaire pour trancher le problème particulier qui lui a été soumis. Voilà pourquoi on n'a encore que très peu de jurisprudence.

Les plaintes adressées à la Commission de protection de la langue française et au Bureau du commissaire général du travail

Au cours de l'exercice financier 1982-1983, la Commission de protection de la langue française a reçu 20 demandes au sujet de l'article 45 et 22 au sujet de l'article 46; pour l'exercice financier 1983-1984, les chiffres correspondants sont de 22 et de 11.

Le Bureau du commissaire général du travail a reçu 25 plaintes relatives aux articles 45 et 46 au cours de l'exercice 1982-1983; cette année, le nombre de ces demandes s'élève à 31.

Les chiffres qui précèdent ne reflètent vraisemblablement pas la réalité, c'est-à-dire le nombre réel de violations des articles 45 et 46. Dans ce domaine comme dans bien d'autres, les francophones du Québec ont une longue habitude de résignation. Il n'est pas facile cependant de mesurer l'ampleur du problème; toutes les hypothèses à cet égard sont permises.

La pratique dans les entreprises

On peut malgré tout se faire une certaine opinion des habitudes des employeurs dans ce domaine en examinant les analyses que les entreprises employant 50 personnes et plus soumettent à l'Office de la langue française pour y exposer leur situation linguistique. Cet examen révèle qu'un grand nombre d'entreprises, avant de négocier un programme de francisation, exigent la connaissance de l'anglais pour un nombre beaucoup trop considérable de postes. On peut penser que la même tendance se retrouve dans les entreprises plus petites. Il suffit aussi de parcourir les petites annonces sur les carrières et les professions publiées dans les grands quotidiens pour soupçonner que les exigences sur la connaissance de l'anglais vont souvent trop loin.

Une comparaison avec d'autres lois

Il est troublant de comparer les statistiques sur les plaintes de congédiement, de suspension ou de déplacement portées en vertu de la Charte de la langue française avec celles qui sont faites en vertu de trois autres lois: le Code du travail, la Loi sur les normes du travail et la Loi sur la santé et la sécurité du travail.

Les tableaux qui suivent, publiés dans le rapport annuel 1982-1983 du ministère du Travail sont révélateurs.

Bien sûr, toute comparaison cloche. Je signale donc, tout spécialement, que les plaintes pour activités syndicales aboutissent toutes sur le Bureau du commissaire général du travail, tandis que les plaintes de travailleurs syndiqués congédiés ou refusés à un poste pour raisons linguistiques interdites sont adressées ailleurs, c'est-à-dire aux arbitres choisis selon le processus déterminé par les conventions collectives. Les tableaux n'en font pas état. Il faut ajouter que les syndicats, occasionnellement — par exemple dans les cas de congé de maternité — s'adressent au Bureau du commissaire général du travail en vertu de la Loi sur les normes du travail, mais ce sont là des exceptions.

Il semble bien, après ce survol du comportement des travailleurs, que ceux-ci sont moins conscients de leurs droits linguistiques que de certains autres.

Les désistements

S'agissant des travailleurs non syndiqués, il y a un autre fait troublant, c'est celui du pourcentage élevé des désistements dans les tableaux extraits du rapport annuel 1982-1983 du ministère du Travail. En ce qui a trait aux plaintes pour activités syndicales, je crois que la principale explication réside dans le fait que l'employeur reprend souvent les personnes congédiées lorsqu'il fait la paix avec les syndicats. Mais en ce qui a trait aux plaintes en vertu de la Loi sur les normes du travail et à celles en vertu de la Charte de la langue française, l'explication est différente.

Pour ce qui est des plaintes en vertu de la Loi sur les normes du travail, les pourcentages de désistements étaient de 23% en 1979-1980, de 22% en 1980- 1981, de 30% en 1981-1982, de 42% en 1982-1983 et celui de 1983-1984 se situe à près de 73%. La croissance rapide du taux des désistements coïncide avec la décision de la Commission des normes du travail à la fin de 1982 de ne plus prêter assistance aux travailleurs en agissant comme leur procureur auprès d'un commissaire du travail.

Tableau I

Plaintes de congédiement, de suspension ou de déplacement pour activités syndicales (Article 15, Code du travail)

	1978-1979	1979-1980	1980-1981	1981-1982	1982-1983
Plaintes reçues au cours de l'année[1]	1 348	1 639	2 179	2 400	1 489
Ordonnances de réintégration	224	309	329	396	263
Plaintes rejetées	383	450	529	532	743
Désistements	594	751	801	1 158	1 272
Nombre total de décisions rendues	1 201	1 510	1 659	2 086	2 278

(1) Le nombre de plaintes accueillies, rejetées et retirées ne correspond pas nécessairement au nombre de plaintes reçues parce que les dossiers instruits par le Bureau du commissaire général du travail au cours d'une année englobent des plaintes en attente au début de l'exercice.

Tableau II

Plaintes de congédiement, de suspension ou de déplacement en vertu de trois lois protégeant le droit au travail des salariés (1979-1980)

	1979-1980	1980-1981	1981-1982	1982-1983
Loi sur les normes du travail				
Plaintes reçues	113	325	490	639
Ordonnances de réintégration	41	91	128	138
Plaintes rejetées	29	75	87	116
Désistements	30	74	150	269
Nombre total de plaintes réglées[1]	100	240	365	523
Charte de la langue française				
Plaintes reçues	45	36	43	25
Ordonnances de réintégration	7	3	3	7
Plaintes rejetées	18	24	7	9
Désistements	11	11	23	14
Nombre total de plaintes réglées[1]	36	38	33	40
Loi sur la santé et la sécurité du travail[2]				
Plaintes reçues			196	254
Ordonnances de réintégration			40	12
Plaintes rejetées			88	66
Désistements			18	75
Nombre total de plaintes réglées[1]			146	153

(1) Le nombre de plaintes réglées ne correspond pas nécessairement au nombre de plaintes reçues parce que les dossiers instruits par le Bureau du commissaire général du travail au cours d'une année englobent des plaintes en attente au début de l'exercice.

(2) Les dispositions pertinentes de cette loi sont entrées en vigueur en janvier 1981.

Dans le cas des plaintes soumises au Bureau du commissaire général du travail en vertu de la Charte de la langue française, le pourcentage des désistements a été de 24% en 1979-1980, de 30% en 1980-1981, de 53% en 1981-1982, de 56% en 1982-1983 et de 42% en 1983-1984. Ces désistements seraient pour la plupart attribuables au fait que le travailleur non syndiqué se sent démuni face au processus judiciaire ou quasi judiciaire.

La bureaucratie

Le travailleur non syndiqué victime d'une violation de l'article 45 ou de l'article 46 doit faire face à d'autres complications s'il veut faire reconnaître ses droits. Il y a en effet, comme on l'a vu, trois organismes gouvernementaux susceptibles de traiter la question: le Bureau du commissaire général du travail, l'Office de la langue française et la Commission de protection de la langue française. Le travailleur s'adresse parfois, en premier lieu, à la Commission de protection de la langue française. Si le délai de 30 jours prévu dans le Code du travail pour porter plainte n'est pas écoulé, la Commission, qui ne peut pas faire grand-chose en faveur du travailleur en vertu de la Charte de la langue française, informe celui-ci qu'il devrait plutôt présenter une plainte au Bureau du commissaire général du travail. Celui-ci ne s'estimera pas saisi de l'affaire s'il ne reçoit pas directement du travailleur une demande à cet effet. Une plainte présentée dans le délai légal à la Commission mais reçue après ce délai par le Bureau du commissaire général du travail est jugée non recevable par celui-ci. Le travailleur perd alors son droit d'être, le cas échéant, réintégré à son poste et indemnisé de sa perte de salaire. Si le Bureau du commissaire général du travail reçoit une plainte après le délai légal ou si un commissaire du travail rejette la plainte, la Commission de protection de la langue française n'en est pas informée et ne peut pas, par conséquent, faire une enquête qui pourrait déboucher sur une poursuite pénale. Cette situation sera corrigée sous peu.

Lorsqu'un travailleur non syndiqué porte plainte auprès du Bureau du commissaire général du travail en vertu de l'article 45 et de l'article 47 de la Charte

de la langue française, il arrive souvent que l'employeur invoque la nécessité de la connaissance d'une autre langue que le français pour l'accomplissement du travail. Lorsqu'il y a désaccord sur ce point, le commissaire du travail, qui ne s'estime pas compétent pour trancher la question, suspend son intervention dans l'attente d'une décision de l'Office de la langue française. Or l'Office ne s'estime saisi que si la personne qui porte plainte a un intérêt direct dans la cause. Il faut donc que ce soit le travailleur congédié. Cette formalité additionnelle conduit parfois à des désistements.

Lorsque le jugement d'un commissaire du travail est rendu deux ans après le congédiement et qu'il est défavorable au travailleur, la Commission de protection de la langue française ne peut pas faire enquête et transmettre le dossier au ministère de la Justice, car la prescription de deux ans en matière pénale l'en empêche. Même si le jugement d'un commissaire du travail est rendu avant l'expiration du délai de deux ans, et même si la Commission de protection de la langue française transmet le dossier au ministère de la Justice avant l'expiration du délai de deux ans, le Bureau du procureur général ne peut pas intenter une poursuite pénale s'il ne prend pas lui-même une décision à cet effet avant l'expiration du délai de deux ans.

Lorsque l'on pense à tout le branle-bas créé, à juste titre d'ailleurs, par les associations d'employeurs autour de la complexité de la machine gouvernementale et des difficultés que rencontrent les petites entreprises quand elles doivent chercher péniblement une issue dans ce labyrinthe aux multiples voies, on ne peut que s'apitoyer sur le sort du travailleur non syndiqué qui vient de perdre son emploi ou de se faire refuser du travail ou une promotion pour la seule raison qu'il ne parle que le français ou qu'il ne connaît pas suffisamment une autre langue.

Quelques interprétations données à l'article 45

La dernière catégorie de difficultés relatives à l'article 45 a trait à l'interprétation qui lui est donnée par les commissaires du travail, le Tribunal du travail, les arbitres de griefs et le ministère de la Justice. Voici, brièvement, les constantes qui se dégagent à la suite d'une analyse sommaire des décisions et comportements juridiques des instances concernées quant à l'application des articles 45, 46 et 47 de la Charte.

Il n'est pas sûr que l'article 45 s'applique aux personnes engagées sur une base temporaire ou à l'essai.

L'article 45 ne s'applique pas s'il est évident que la connaissance d'une autre langue que le français n'est absolument pas nécessaire pour l'employé intéressé. Or, il arrive malgré tout que l'employeur, dans des situations de ce genre, tient compte du facteur linguistique dans un congédiement.

L'article 45 ne s'applique pas non plus s'il est évident que la connaissance d'une autre langue que le français est absolument nécessaire et que cette exigence a été acceptée, implicitement ou explicitement, par l'employé intéressé. C'est là une négation du caractère d'ordre public de cet article.

Pour que l'article 45 puisse s'appliquer, il faut que « la seule raison » du congédiement soit de nature linguistique. Par « seule raison », les commissaires du travail entendent la raison fondamentale et véritable. Le ministère de la Justice n'intente pas de poursuite pénale si, au cours de l'enquête effectuée par la Commission de protection de la langue française, l'employeur a invoqué d'autres raisons qui ne sont pas de nature linguistique, car en matière pénale la présomption en faveur du travailleur n'existe pas. L'article 45 ne s'applique pas si l'employeur démontre qu'il y a d'autres raisons importantes, et de nature non linguistique, qui sont à l'origine du congédiement.

Un employeur peut utiliser, comme prétexte du congédiement d'un employé, la raison linguistique dont il est question à l'article 45, quitte à prouver à qui de droit que la véritable raison du congédiement est autre, peu importe qu'il ait invoqué la raison fondamentale au moment du congédiement ou beaucoup de temps après. Ainsi, sept ans après l'adoption de la Charte de la langue française, un employeur peut écrire impunément dans un avis de congédiement que le travailleur ne possède pas une connaissance suffisante de l'anglais, même si l'accomplissement de la tâche ne nécessite pas cette connaissance. Quel employeur oserait écrire aujourd'hui qu'il congédie quelqu'un pour activité syndicale?

Les travailleurs congédiés pour raison linguistique ne jouissent pas d'un régime sérieux comme celui qui s'applique aux membres des ordres professionnels, car les membres anglophones de ces ordres, par exemple les infirmiers et infirmières, peuvent prouver leur connaissance du français en passant des tests mis au point par l'Office de la langue française. Les travailleurs francophones dans les petites entreprises privées sont au contraire soumis à l'arbitraire de patrons qui peuvent décider, à partir de n'importe quel critère, que leur connaissance de l'anglais n'est pas suffisante.

Devant les commissaires du travail et les arbitres, il y a présomption que l'article 45 a été violé quand la preuve donnée par le travailleur est acceptable « prima facie », par exemple le fait qu'il ne parle que le français ou le fait que dans la lettre de congédiement on indique comme motif du congédiement une raison interdite.

Devant un juge ordinaire de l'ordre pénal, il appartient au procureur général de prouver, hors de tout doute raisonnable, que l'employeur a congédié un travailleur pour « la seule raison » indiquée à l'article 45. L'employeur n'est même pas tenu de se défendre. Et

s'il se défend, il n'a qu'à prouver qu'il y a d'autres raisons au congédiement pour qu'il soit acquitté.

L'application de l'article 46

Venons-en maintenant à l'article 46. Si une entreprise fait la preuve ou déclare tout simplement qu'elle n'exige pas la connaissance d'une autre langue que le français, l'Office de la langue française décline toute juridiction au sujet de l'application de l'article 46 de la loi. Il appartiendra alors à la Commission de protection de la langue française de faire enquête pour vérifier si effectivement l'entreprise visée a, oui ou non, dans les faits, exigé la connaissance d'une autre langue que le français afin de pourvoir un poste. Il y aura contravention si l'entreprise a effectivement exigé la connaissance d'une autre langue que le français.

Les commissaires du travail et les arbitres n'ont, à toutes fins utiles, aucun pouvoir pour appliquer une décision de l'Office de la langue française au sujet de l'article 46. En effet, les commissaires et les arbitres ne peuvent, le cas échéant, qu'ordonner la réintégration et l'indemnisation d'un employé congédié. Ici, il n'y a pas congédiement. Ainsi, le droit inscrit à l'article 46, c'est-à-dire le droit pour un travailleur de s'adresser à un commissaire du travail ou à un arbitre s'il y a contravention à l'article 46 de la Charte, ne peut pas, en réalité, être exercé.

La mise en demeure de la Commission de protection de la langue française au sujet de l'application de l'article 46 est encore plus problématique que celle faite au sujet de l'article 45. Car, que veut dire ici « se conformer à la Charte »? De toute façon, si l'entreprise visée ne se conforme pas à une telle mise en demeure, il n'y aura comme sanction qu'une légère amende.

La notion d'ordre public

Les instances compétentes se comportent, au sujet des articles 45 et 46, comme si la Charte de la langue française n'était pas une loi d'ordre public, c'est-à-dire une loi dont les normes impératives ou prohibitives ont été édictées dans l'intérêt suprême de la société ou de la nation, à laquelle on ne peut déroger d'aucune façon impunément. Ce sont les pouvoirs publics qui assument normalement la responsabilité de faire respecter eux-mêmes une loi d'ordre public. Le ministère de la Justice a déjà écrit à la Commission de protection de la langue française, dans l'affaire St-Mary, que la Charte était une loi d'ordre public. Cependant, la récente décision de la Cour d'appel dans l'affaire du Syndicat canadien de la fonction publique contre le Centre d'accueil Myriam signifie implicitement que, pour cette Cour, la Charte de la langue française n'est pas une loi d'ordre public.

Conclusion

La principale lacune dans le régime actuel, en ce qui concerne les travailleurs non syndiqués dans les entreprises employant moins de cinquante personnes, provient du fait que les articles 45 et 46 de la Charte de la langue française ne sont pas condidérés par tous les intéressés comme des dispositions d'ordre public.

La deuxième lacune, c'est le fait que les règles pouvant servir à déterminer si oui ou non on peut exiger la connaissance d'une autre langue que le français pour accomplir telle tâche, telle fonction ou pour occuper tel poste, n'existent pas, ou presque... À cause de ce vide, employeurs et travailleurs conservent leurs vieilles habitudes et restent tranquillement convaincus que la connaissance de l'anglais est nécessaire pour presque tous ceux qui veulent gagner leur vie au Québec.

La troisième faiblesse vient de ce que le travailleur non syndiqué est, à toutes fins utiles, complètement démuni face au processus judiciaire et quasi judiciaire, car les pouvoirs publics n'assument pas la responsabilité de faire respecter des dispositions légales qui sont censées être d'ordre public.

Hypothèses de travail en vue de l'amélioration du régime actuel

Aucune amélioration profonde ne pourra être apportée au système actuel si l'on ne fait pas des articles 45 et 46 des dispositions d'ordre public. À cause du doute et de l'ambiguïté qui existent aujourd'hui à ce sujet, seul le législateur peut rétablir les choses en reconnaissant que ces deux articles sont d'ordre public. Avant de prendre une telle décision, il faudrait cependant s'assurer que les critères servant à déterminer si oui ou non la connaissance d'une autre langue que le français est nécessaire à l'accomplissement d'une tâche seront bien établis et bien connus. Il s'agit d'une affaire extrêmement complexe. Je m'en tiendrai ici à des suggestions préliminaires à ce sujet.

On peut envisager un premier scénario à partir de l'hypothèse que le français, selon la principale recommandation de la Commission Gendron, doit être la langue commune au Québec, c'est-à-dire celle qui est utilisée dès qu'il y a un francophone dans le circuit d'une communication. Ce scénario permet de recommander l'application au Québec des pratiques courantes dans les pays homogènes, c'est-à-dire ceux où il n'y a qu'une seule communauté linguistique.

Si cette hypothèse était retenue, la seule raison qui pourrait justifier l'utilisation d'une autre langue que le français serait la relation avec l'extérieur du Québec. Cette relation peut s'établir de plusieurs façons: en lisant un texte venant de l'extérieur ou en rédigeant un texte destiné à l'extérieur, en parlant à une personne de l'extérieur.

J'ai effectué une mission en Europe en 1972 afin de connaître les pratiques linguistiques d'entreprises multinationales ayant leur siège social dans ce continent. J'étais accompagné du président du Centre des dirigeants d'entreprises, M. André Déom, d'un représentant de l'Alcan, M. Claude Desjardins, et d'un conseiller en organisation, M. Roger Touyer. Nous avons rencontré des dirigeants d'une quinzaine d'entreprises, en Finlande, en Suède, en Belgique, en Suisse et en France.

Nous avons constaté que, dans toutes ces entreprises, aucun ouvrier n'avait à connaître ou à utiliser une autre langue que sa langue maternelle. Le seul fait d'évoquer la possibilité contraire provoquait l'étonnement de tous nos interlocuteurs et les faisait sourire de pitié. Compte tenu des relations avec l'étranger, l'obligation d'utiliser des langues étrangères ne touchait que 10% à 12% du personnel, généralement des personnes qui, à toutes fins utiles, occupaient des postes administratifs ou techniques qui exigeaient normalement une formation universitaire ou une expérience équivalente.

Bien sûr, le Québec n'est pas un pays homogène. On y trouve encore beaucoup de personnes qui ne savent pas le français. On s'y rallie généralement à l'idée que l'Administration et les entreprises doivent, autant que possible, traiter avec les citoyens ou les clients dans la langue de ces derniers. Les Québécois francophones, quant à eux, ont vécu si longtemps dans une situation de dépendance qu'ils ont peut-être peur de tirer les conséquences pratiques d'une politique linguistique normale telle qu'elle avait été conçue à l'époque de l'adoption de la Charte de la langue française. Il faut reconnaître aussi qu'il reste encore beaucoup d'autres séquelles de la situation qui existait avant l'adoption de lois linguistiques et que l'on ne retrouve pas dans les pays « normaux ».

Il faudra donc envisager sérieusement de bâtir un scénario à partir de l'hypothèse que la langue française n'est pas encore la langue commune au Québec. On trouverait dans ce scénario la règle voulant que la langue du client soit parfois utilisée par l'Administration, les services de santé et les services sociaux, les entreprises d'utilité publique, les ordres professionnels, les associations de salariés et les autres entreprises.

On tiendrait compte aussi dans ce deuxième scénario de la longue présence au Québec de certains documents techniques anglais très volumineux, tels des catalogues, des guides d'utilisation ou d'entretien comme ceux que l'on trouve par exemple dans les garages. Il faudrait en somme se comporter avec réalisme pour effectuer à une cadence raisonnable les changements qui s'imposent.

La tâche de compléter la norme générale qui serait dans la loi et de prévoir les exceptions pourrait être confiée à l'Office de la langue française qui y procéderait par voie réglementaire. Il faudrait viser à préparer une réglementation qui serait — dans la mesure du possible — aussi facile à comprendre et à appliquer que les dispositions de la Loi sur les normes du travail. L'Office pourrait s'inspirer à cet égard de son expérience dans la négociation des programmes de francisation.

Des deux recommandations qui précèdent (reconnaître les articles 45 et 46 comme étant des articles d'ordre public et adopter des règles sur l'utilisation d'autres langues que le français), il découle que ce sont les pouvoirs publics qui feraient désormais le gros du travail pour que la loi soit respectée. Le fardeau de cette tâche énorme ne reposerait plus sur les seules épaules du travailleur non syndiqué. Le droit au travail pour le francophone unilingue serait en somme aussi bien protégé que celui de toucher le salaire minimun légal. La responsabilité des enquêtes et des inspections pourrait être confiée à la Commission de protection de la langue française en vertu des articles 171 et 173 de la Charte, ce qui constituerait la meilleure solution sur le plan de l'efficacité, ou à la Commission des normes du travail, ce qui serait la meilleure solution pour les entreprises qui ne souhaitent pas la multiplication des inspections et des intervenants gouvernementaux. Il va sans dire que certaines catégories d'employeurs pourraient jouir d'un régime spécial.

Pour compléter le nouveau dispositif, il faudrait faire un pas de plus et fournir au travailleur non syndiqué victime d'une violation de l'article 45 ou de l'article 46 une aide juridique appropriée. On a vu en effet que l'absence de cette aide entraîne un taux très élevé de désistements.

Il ne m'appartient pas d'analyser ici les raisons qui ont poussé la Commission des normes du travail à cesser d'agir comme procureur des travailleurs non syndiqués lorsqu'ils s'adressent au Bureau du commissaire général du travail en vertu de la Loi sur les normes du travail.

La Commission de protection de la langue française pourrait peut-être jouer ce rôle auprès du Bureau du commissaire général du travail dans les causes relatives aux articles 45 et 46 de la Charte de la langue française. Il faudrait probablement exclure de cette fonction les commissaires-enquêteurs, car ceux-ci pourraient par la suite devoir faire eux-mêmes enquête dans la même affaire. Les conseillers juridiques de la Commission de protection de la langue française pourraient peut-être devenir des procureurs des travailleurs non syndiqués auprès du commissaire du travail, mais il leur faudrait pour cela obtenir une autorisation spéciale du Barreau ou du ministère de la Justice.

On pourrait envisager une autre hypothèse. La Commission de protection de la langue française agi-

rait comme procureur pour le travailleur mais renoncerait alors, le cas échéant, à faire elle-même enquête par la suite. Il faut souligner ici que la Commission des normes du travail peut, en vertu de l'article 123 de la Loi sur les normes du travail, intervenir devant un commissaire du travail. Rien de tel n'existe dans la Charte de la langue française au sujet de la Commission de protection de la langue française. Celle-ci serait donc dans une situation inconfortable au point de vue juridique si elle décidait, de son propre chef, d'intervenir comme procureur des travailleurs non syndiqués devant le Bureau du commissaire général du travail.

C'est le ministère de la Justice qui devrait normalement assumer ce rôle, dans la mesure où les articles 45 et 46 de la Charte seraient d'ordre public. Cet appui des pouvoirs publics au travailleur non syndiqué pourrait se donner en vertu du régime de l'aide juridique, et il pourrait s'exercer non seulement lors d'une intervention devant un commissaire du travail mais aussi, le cas échéant, devant l'Office de la langue française. Même s'il était admissible au régime de l'aide juridique, il n'est pas sûr que le travailleur non syndiqué victime d'une violation de l'article 45 ou de l'article 46 pourrait, le cas échéant, trouver un avocat qui s'y connaît dans le domaine des relations de travail et du droit linguistique.

Il faut apporter ici des précisions au sujet du nouveau régime proposé en regard de celui qui existe actuellement. Il va de soi que l'on ne devrait pas être plus sévère pour les petites entreprises que l'Office de la langue française ne l'a été dans le cadre du régime actuel avec celles qui emploient 50 personnes ou plus. Il s'ensuit que les règles au sujet des exigences linguistiques reliées aux emplois devraient être cohérentes dans les deux régimes.

Il reste à tenter une évaluation de certaines conséquences des recommandations qui précèdent. Il est clair que celles-ci, si elles étaient retenues, entraîneraient des changements profonds dans la législation, dans la réglementation, dans le fonctionnement des organismes chargés de l'application de la loi, dans la vie des travailleurs et dans celle des entreprises.

La plus grande conséquence, ce serait de rendre vraiment effectif le droit au travail pour le travailleur francophone unilingue non syndiqué dans les entreprises qui n'ont pas de programme de francisation, mais il y aurait en contrepartie des réactions négatives et peut-être un traumatisme dans certains milieux patronaux. Dans ces derniers milieux, on verrait mal cette nouvelle intervention des pouvoirs publics dans la vie des entreprises.

L'Office de la langue française se verrait confier des responsabilités additionnelles et devrait réviser radicalement son attitude, malthusienne à l'extrême, au sujet de l'application de l'article 46. Dans ce dernier domaine en effet, l'Office, qui devait par ailleurs se consacrer en priorité à la négociation de programmes de francisation, s'était construit une sorte de ligne Maginot pour se protéger contre des avalanches éventuelles qui auraient pu l'ensevelir.

Il faut enfin s'attendre à une bonne résistance dans certains milieux anglophones, qui verraient dans les changements proposés un nouveau champ ouvert à ce que certains appellent la « répression », c'est-à-dire à des enquêtes et à des poursuites éventuelles. Beaucoup d'anglophones estiment qu'il ne devrait y avoir aucune sanction judiciaire dans le domaine linguistique; pour eux, tout le processus du changement linguistique devrait être volontaire, à base de persuasion, de négociation, d'incitation. Dans cette perspective, la formule des programmes de francisation est assez bien vue par eux mais toute intervention « policière » leur est insupportable.

En terminant, je souligne le fait que la langue du travail a toujours été considérée comme la pièce maîtresse de toute politique linguistique au Québec. « Le français, langue de travail » a été le leitmotiv de M. Robert Bourassa avant et après son accession au pouvoir en 1970. Les porte-parole autorisés du Parti québécois, avant et après son arrivée au pouvoir, et tout spécialement les ministres chargés de l'application de la Charte de la langue française, ont toujours cogné sur le même clou.

L'expérience démontre que, près de sept ans après l'adoption de la Charte de la langue française, bien que des progrès aient été réalisés dans les entreprises qui ont adopté un programme de francisation, le droit au travail en français visé aux articles 45 et 46 de la Charte, en ce qui concerne les travailleurs francophones unilingues non syndiqués dans les entreprises employant moins de cinquante personnes, est devenu beaucoup plus théorique que réel.

Enfin, j'ajoute que, dans l'hypothèse du maintien du régime juridique actuel, il n'y a pas grand-chose que les organismes chargés de l'application de la loi pourraient faire pour améliorer sensiblement la situation.

Gaston Cholette

Juin 1984

Deuxième partie

La Commission de protection de la langue française

Mission

Créée le 26 août 1977 par la Charte de la langue française, la Commission de surveillance de la langue française est devenue, le 1er février 1984, la Commission de protection de la langue française. Cette nouvelle appellation a été apportée par la Loi modifiant la Charte de la langue française (Loi 57), proclamée le 1er février dernier.

La mission de la Commission de protection de la langue française est cependant la même que celle dévolue à l'ancienne Commission de surveillance: traiter des questions se rapportant au défaut de respect de la Charte de la langue française, c'est-à-dire faire corriger les situations dérogatoires existantes ou appréhendées, que la Commission choisit elle-même de traiter ou dont elle est saisie par des citoyens. Le but ultime de ses interventions est de garantir aux Québécois le respect de leurs droits linguistiques fondamentaux inscrits dans la Charte.

Les situations signalées à la Commission traitent des rapports des citoyens avec l'Administration (gouvernement, ministères, organismes gouvernementaux, organismes municipaux et scolaires, services de santé et services sociaux), de même qu'avec les organismes parapublics (ordres professionnels et entreprises d'utilité publique). Elles traitent également des rapports des citoyens, en tant que consommateurs, avec les entreprises privées, de même que de leurs rapports en tant que travailleurs, avec les employeurs.

Mode de fonctionnement

Pour accomplir sa tâche, la Commission de protection procède par enquêtes; ces enquêtes sont confiées à des commissaires-enquêteurs qui doivent les mener à terme.

La première étape du déroulement d'une enquête est la vérification des faits allégués dans la demande d'enquête. Dans le cas des enquêtes sectorielles décrétées par la Commission, il s'agira plutôt d'aller relever dans un secteur donné, les produits ou les commerces en dérogation avec la Charte.

Ensuite, s'il y a véritablement manquement aux prescriptions de la loi, le commissaire-enquêteur informe le présumé contrevenant des infractions commises et l'incite à se conformer à la Charte dans un délai donné.

Si, à la suite de cette démarche, la Commission constate que la situation est corrigée, le dossier est fermé. Si le présumé contrevenant demande un laps de temps raisonnable pour apporter les corrections nécessaires, le commissaire- enquêteur le lui accorde lorsque les circonstances le justifient.

Si le présumé contrevenant n'a pas corrigé la situation dans le temps imparti, il reçoit alors une mise en demeure lui enjoignant de se conformer à la loi dans un délai donné. Enfin, à l'expiration de ce dernier délai, si l'infraction subsiste toujours, le dossier est transmis au procureur général pour qu'il intente, s'il le juge à propos, les poursuites pénales appropriées.

Ce cheminement vaut pour la majorité des enquêtes conduites par la Commission. Mais il arrive, dans certains cas, que le commissaire-enquêteur doit tenir une audience pour bien conduire son enquête. Les deux principales circonstances qui justifient une audience sont:

- les cas de dérogations qui impliquent des relations interpersonnelles (congédiement, prestation de services, etc.);
- les cas où, malgré des demandes répétées, un présumé contrevenant refuse ou néglige de fournir un renseignement, un document, ou d'autres pièces qui permettraient au commissaire-enquêteur de poursuivre son enquête.

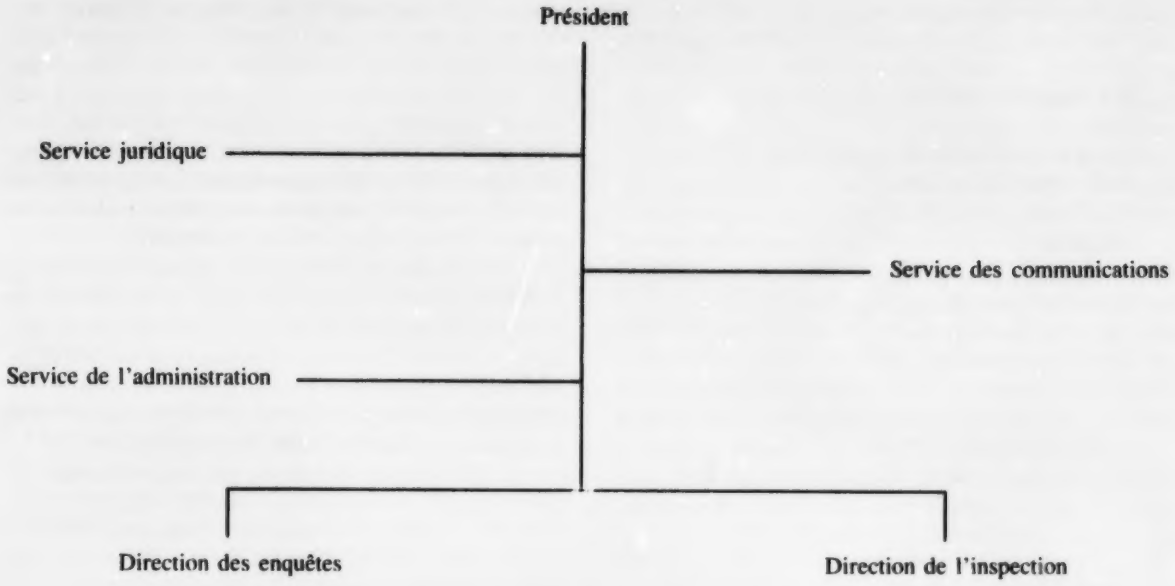
Les personnes convoquées à une audience peuvent, si elles le désirent, se faire accompagner d'un avocat ou de toute autre personne de leur choix. Pour sa part, la Commission respecte toujours, au cours de ses audiences, les règles dites de la justice naturelle.

Dès que le commissaire-enquêteur a obtenu, en audience, les renseignements dont il avait besoin, il poursuit son enquête de la même façon que dans les autres cas.

Structure

Le personnel de la Commission est réparti dans deux directions et trois services: la Direction des enquêtes regroupe les commissaires-enquêteurs; la Direction de l'inspection, les inspecteurs; le Service juridique, le personnel du contentieux; le Service des communications, le personnel chargé de l'information; le Service de l'administration, le personnel chargé de la gestion. Le personnel de soutien est réparti entre les directions et les services, selon les besoins.

Tous les responsables de ces directions et services sont sous l'autorité directe du Président. L'organigramme qui suit illustre cette structure.



Direction des enquêtes

La Direction des enquêtes, qui intègre 12 personnes dont 8 commissaires- enquêteurs, traite tous les cas de dérogation à la Charte de la langue française, à l'exception des cas d'affichage qui relèvent de la Direction de l'inspection.

Les demandes d'enquête

Au cours de l'exercice 1983-1984, la Commission de protection de la langue française a reçu 1 925 demandes d'enquête provenant du public.

Ces demandes d'enquête n'ont pas toutes suscité la création d'un dossier d'enquête. En effet, chaque semaine les demandes adressées à la Commission sont triées conjointement par le Directeur des enquêtes, le Directeur de l'inspection et la Responsable des communications.

Lors de ce tri, les demandes portant sur l'affichage sont immédiatement remises au Directeur de l'inspection qui les considère comme autant d'indices de la situation dans l'affichage public. Il y a eu 900 de ces demandes au cours de l'exercice écoulé. On explique, sous le titre « Direction de l'inspection », le cheminement de ces demandes.

D'autres demandes sont incontestablement irrecevables quant au fond; leurs auteurs reçoivent alors une lettre du Directeur des enquêtes expliquant pourquoi la Commission ne peut se saisir de leur plainte. Il y a eu 28 cas de ce genre en 1983-1984.

Finalement, 45 lettres ont tout simplement été classées sans autre forme de traitement parce qu'elles étaient anonymes, illisibles ou, de toute évidence, farfelues.

Les 952 autres demandes ont donné lieu à l'ouverture de dossiers d'enquête.

Les dossiers d'enquête

Au cours de l'exercice, la Commission de protection a ouvert 1 772 nouveaux dossiers d'enquête. 1 063 de ces dossiers ont été confiés, pour traitement, aux huit commissaires-enquêteurs de la Direction des enquêtes; ils découlaient, en majorité, d'une demande d'enquête de la part du public alors qu'une centaine de dossiers avaient été ouverts par la Commission elle-même. Les 709 autres dossiers, portant sur l'affichage, ont été traités par la Direction de l'inspection.

Si l'on compare ces 1 772 nouveaux dossiers aux 2 446 dossiers ouverts au cours de l'exercice précédent, il s'agit d'une diminution de près de 28%. Cette diminution n'est pas le fait d'une baisse dans le nombre de demandes d'enquête. Elle provient de ce que le tri des demandes d'enquête évite l'ouverture inutile d'un certain nombre de dossiers qui auraient été automatiquement fermés par les commissaires-enquêteurs (demandes irrecevables); elle provient également de l'acheminement de certaines demandes vers des dossiers déjà existants et surtout de la façon dont les demandes relatives à l'affichage public sont maintenant traitées (ouverture du dossier au moment du traitement de la demande).

La ventilation des dossiers ouverts en fonction de l'article de la Charte dont ils sont l'objet (Tableau III) démontre clairement que l'affichage (article 58) et l'étiquetage des produits (article 51) demeurent les deux sources principales d'infractions à la Charte. À eux seuls, ces deux articles représentent 65% de toutes les enquêtes.

Viennent ensuite le service en français (article 5) et les dépliants publicitaires (article 53) avec chacun près de 6% de l'ensemble des dérogations; enfin, 29 autres articles de la Charte font l'objet de 23% des enquêtes.

La répartition des dossiers d'enquête en fonction de la région d'origine des requérants et de celle des présumés contrevenants démontre que la région administrative de Montréal est la plus touchée par les questions linguistiques avec 85% de tous les requérants et 75% de tous les présumés contrevenants.

Les régions Québec et Hors Québec du tableau IV, avec respectivement 10 % et 6 % du nombre total des dossiers, sont les deux autres régions où l'on retrouve le plus grand nombre de présumés contrevenants. Il faut toutefois noter, en ce qui concerne l'extérieur du Québec, que le pourcentage inscrit serait beaucoup plus élevé si les dossiers d'enquête étaient ouverts au nom du fabricant qui est à l'origine de la dérogation et qui, très souvent, se trouve à l'extérieur du Québec, plutôt qu'au nom du détaillant québécois, comme c'est présentement le cas. Mais la Commis-

Tableau III

Répartition des dossiers d'enquête en regard des divers articles de la Charte

Titre des chapitres	Article	Nombre de requêtes	Cumul	%
Préambule: qualité de la langue		71	71	3,9
Les droits linguistiques fondamentaux	2	44		
	3	1		
	4	25		
	5	105		
			175	9,6
La langue de l'Administration	15	25		
	17	1		
	18	1		
	20	4		
	22	23		
	23	7		
	27	3		
	28	1		
	29	3	68[1]	3,7
La langue des organismes parapublics	30	8		
	34	1	9	0,5
La langue du travail	41	21		
	42	1		
	43	1		
	45	22		
	46	11		
	49	4	60	3,3
La langue du commerce et des affaires	51	389		
	53	101		
	54	4		
	55	15		
	57	66		
	58	792		
	60	10		
	63	13		
	69	51		
			1 441	79
La normalisation	118	1	1	—
1 825[2] Nombre d'occurrences des articles visés par les dossiers d'enquête				
53 Demandes portant sur plus d'un article				
1 772 Nouveaux dossiers				

1. 33 autres dossiers visant l'Administration ont été classés en regard d'autres articles.
2. La différence entre le nombre d'articles visés et le nombre de dossiers ouverts tient au fait que plusieurs demandes d'enquête portent sur plus d'un article.

sion procède de cette façon, d'abord pour rejoindre tous les intervenants dans la chaîne de fabrication et de distribution d'un produit et, également, pour s'assurer d'un point de contrôle plus efficace.

Tableau IV

Répartition géographique des dossiers d'enquête selon la région du requérant et selon la région du présumé contrevenant

Région	Nombre de requérants	Nombre de contrevenants
Hors Québec	12	104
Bas-Saint-Laurent—Gaspésie	7	8
Saguenay—Lac-Saint-Jean	19	14
Québec	135	190
Trois-Rivières	23	20
Estrie	28	33
Montréal	1 500	1 334
Outaouais	34	56
Nord-Ouest	7	8
Côte-Nord	7	5
Nouveau-Québec	—	—

L'étiquetage des produits

L'article 51 de la Charte, qui exige essentiellement des inscriptions en français, au moins égales à celles qui apparaissent en d'autres langues sur les produits, les emballages, les modes d'emploi et les garanties, donne encore lieu à de nombreuses enquêtes (21,3% du total). La gamme des produits dérogatoires est très vaste. Voici, à titre d'exemple, quelques-uns des produits visés: aérographe, aliments naturels, balles de tennis, bicyclette, bière, bouilloire, calculatrice, caméra, carabine, cassette, cosmétiques, jeux électroniques, four micro-ondes, médicaments vétérinaires, ordinateur, purificateur d'air, système de son, tracteur, ventilateur, voiture.

La grande majorité de ces produits étant importée, les commissaires-enquêteurs doivent souvent écrire aux fabricants étrangers pour leur expliquer les exigences de la Charte et leur demander de s'y conformer. Il s'agit d'un processus long et parfois onéreux. Aussi, par souci d'équité et d'efficacité, la Direction des enquêtes procède de plus en plus à des enquêtes sectorielles, visant à régulariser la situation dans des gammes complètes de produits, en impliquant toute la chaîne commerciale: des fabricants aux détaillants, en passant par les distributeurs.

L'enquête sectorielle sur les jeux et les jouets, commencée à la fin de 1981, a été menée à terme au cours du présent exercice. Deux autres enquêtes sont encore en cours dans les secteurs du modélisme et des billards électriques.

Cinq autres secteurs sont au stade de la pré-enquête et donneront éventuellement lieu à des enquêtes sectorielles. Il s'agit des secteurs des articles de chasse et de pêche, de l'équipement de sport et de loisir, des systèmes de son et des magnétoscopes, des cosmétiques et des parfums et, enfin, du matériel d'art et de graphisme.

De façon générale, les commissaires-enquêteurs obtiennent la collaboration des entreprises impliquées lorsqu'il s'agit d'apporter des corrections à l'étiquetage d'un produit. D'ailleurs, plusieurs détaillants importants se sont dotés d'une politique d'achat qui respecte les droits des consommateurs francophones. Soulignons qu'environ 300 détaillants ont fait l'objet des 389 dossiers d'enquête sur l'article 51.

L'Administration

L'Administration a, pour sa part, fait l'objet de 101 dossiers d'enquête au cours du présent exercice. Par Administration on entend le gouvernement, les ministères, les organismes gouvernementaux (32 dossiers), les services de santé et les services sociaux (26 dossiers), les organismes municipaux (33 dossiers) et les organismes scolaires (10 dossiers).

Gouvernement, ministères et organismes gouvernementaux

Des 32 dossiers visant le gouvernement, les ministères et les organismes gouvernementaux, deux ont été fermés parce que la demande a été jugée non recevable dans un cas et non fondée dans l'autre; 24 autres dossiers ont été fermés après correction. Il reste 6 dossiers en traitement.

Les trois tableaux qui suivent illustrent la situation dans les autres secteurs de l'Administration.

Tableau V

Services de santé et services sociaux

	Organismes francophones	Organismes non francophones
Nombre de dossiers	7	19
Dossiers fermés (demande non recevable ou non fondée)	1	8
Dossiers fermés (refus du requérant de permettre de dévoiler son identité)	—	2
Dossiers fermés après correction	4	9
Dossiers en traitement	2	—

Tableau VI
Organismes municipaux

	Organismes francophones	Organismes non francophones
Nombre de dossiers	27	6
Dossiers fermés (demande non recevable ou non fondée)	7	2
Dossiers fermés après correction	12	4
Dossiers en traitement	8	—

Tableau VII
Organismes scolaires

	Organismes francophones	Organismes non francophones
Nombre de dossiers	6	4
Dossiers fermés (demande non recevable ou non fondée)	—	2
Dossiers fermés après correction	5	—
Dossiers en traitement	1	2

La fermeture des dossiers

3 043 dossiers ont été fermés en 1983-1984. Le tableau VIII donne la répartition des dossiers fermés au cours de l'exercice en fonction du motif de la fermeture.

Enfin, le Tableau IX illustre le bilan des dossiers de la Commission depuis sa création.

Tableau IX
Les dossiers d'enquête

	Au début de l'exercice	À la fin de l'exercice
Dossiers en traitement	3 898	2 627
Dossiers réglés	10 524	13 567
Total des dossiers	14 422	16 194

Direction de l'inspection

La Direction de l'inspection est constituée de six inspecteurs, d'une sténo-dactylo et du directeur. Ce dernier oriente, coordonne, évalue et contrôle le travail des inspecteurs qui assistent les commissaires-enquêteurs en effectuant, sur place, les vérifications qui s'imposent et en leur soumettant des rapports, assortis de recommandations, sur les faits constatés.

Il incombe aussi au directeur de l'inspection, qui a les pouvoirs d'un commissaire-enquêteur, d'intervenir auprès des présumés contrevenants pour faire corriger les dérogations en matière d'affichage public.

Les activités de la Direction de l'inspection se déroulent autour de trois axes principaux.

Dossiers ponctuels

Il s'agit d'inspections reliées aux dossiers des commissaires-enquêteurs. Ces inspections ont pour but soit de vérifier le bien-fondé d'une requête, soit de constater les progrès accomplis dans les corrections demandées par les commissaires-enquêteurs.

Dossiers sectoriels

Dans le cadre d'une pré-enquête portant sur les articles de chasse et de pêche, sur l'équipement de sport et de loisir, sur les systèmes de son et les magnétosco-

Tableau VIII
Répartition des dossiers fermés en fonction du motif de la fermeture

Motif de la fermeture	Dossiers ouverts avant le 1er avril 1983	%	Dossiers ouverts en 1983-1984	%	Total	%
Situation corrigée	1 118	52,6	646	70,3	1 764	58
Demande non fondée	129	6	97	10,6	226	7,4
Demande irrecevable	255	12	86	9,4	341	11,2
Consolidation (regroupement des dossiers d'une même entreprise)	269	12,7	9	1	278	9,1
Autres (article 177)	354	16,7	80	8,7	434	14,3
Total	**2 125**	**100**	**918**	**100**	**3 043**	**100**

pes, sur les cosmétiques et les parfums et, enfin, sur le matériel d'art et de graphisme, les inspecteurs ont examiné 2 604 produits en vente dans sept établissements de la région de Montréal.

Dossiers sur l'affichage public

Les demandes d'enquête concernant l'affichage sont maintenant toutes acheminées à la Direction de l'inspection et regroupées géographiquement; avec d'autres indicateurs comme des relevés et des dossiers déjà existants, elles servent d'indices pour déclencher une intervention sur une rue, dans un quartier ou dans une ville.

Le principal objectif visé par ces actions d'ensemble est d'assurer que tous les cas reçoivent le même traitement. Ainsi, un commerçant ne peut s'appuyer sur le fait que ses voisins ne respectent pas la loi pour la transgresser à son tour en bonne conscience. Tous sont traités de la même façon et au même moment.

C'est ainsi que vingt actions ont été menées dans les endroits suivants:

- Québec (boulevard Sainte-Anne jusqu'à Sainte-Anne-de-Beaupré)
- Aylmer
- Dégelis et route 185
- Saint-Lambert (centre-ville)
- Pointe-Claire (bord du lac)
- Pointe-Claire (boulevard Saint-Jean)
- Dollard-des-Ormeaux (boulevard des Sources)
- Pierrefonds (boulevard Saint-Jean)
- Montréal et Montréal-Nord (boulevard Henri-Bourassa)
- Knowlton
- Sherbrooke (rue King)
- Saint-Léonard
- Hull (Promenade du Portage et boulevard Saint-Joseph)
- Buckingham
- Ville Mont-Royal (centre commercial Rockland)
- Montréal (Place du Canada)
- Route 138 (de Deschambault à Québec)
- Montréal (rue Sainte-Catherine Est)
- Montréal (rue Saint-Pierre)
- Montréal (rue Notre-Dame Ouest)

Au cours du présent exercice, il y a eu 900 demandes d'enquête de la part du public concernant l'affichage. Mais c'est seulement lors d'une intervention et uniquement s'il n'y a pas déjà un dossier ouvert sur le cas, qu'une demande d'enquête se transforme en dossier d'enquête.

Au début de cette année, la Direction de l'inspection avait déjà reçu de la Direction des enquêtes 1 453 dossiers d'affichage que détenaient les commissaires-enquêteurs. En cours d'exercice, 199 autres dossiers ont été transférés à la Direction de l'inspection. Pour sa part, la Direction de l'inspection a ouvert 709 nouveaux dossiers, soit à partir des demandes d'enquête reçues du public, soit au cours d'une intervention sur une rue, dans un quartier ou dans une ville. Si, de ce nombre total de dossiers (2 361) l'on soustrait les dossiers fermés au cours de l'exercice (574), la Direction traitait, au 31 mars 1984, 1 787 dossiers d'affichage.

Le mode de traitement de ces dossiers ayant été normalisé le mieux possible, la marche d'un dossier en est grandement accélérée. Cela constitue un facteur important dans l'augmentation appréciable du nombre de mises en demeure en 1983-1984.

La Direction de l'inspection a effectué 5 100 inspections au cours de l'exercice.

Service juridique

Le Service juridique est constitué de deux avocats qui agissent comme conseillers juridiques auprès de la Commission. Le conseiller juridique principal est également secrétaire de la Commission.

Le Service juridique de la Commission de protection de la langue française fournit au personnel de la Commission les avis juridiques nécessaires à l'accomplissement de ses tâches. Il conseille et aide techniquement la Commission sur toutes questions de droit se rapportant à sa mission, particulièrement dans l'analyse des demandes d'enquête et dans la conduite des enquêtes; enfin, les avocats du Service assistent les commissaires-enquêteurs dans l'interrogatoire des témoins lors des audiences de la Commission.

Parallèlement à ces activités, le personnel du contentieux voit à la mise à jour et à la codification des lois et des règlements, de la jurisprudence, de la doctrine et de tous les documents officiels concernant la politique linguistique du Québec.

Les audiences formelles

La Commission a tenu, en 1983-1984, 15 audiences formelles auxquelles 19 personnes se sont présentées. Huit avaient reçu un avis de convocation.

Les mises en demeure

Au cours de l'exercice, le contentieux a rédigé, pour le compte des commissaires-enquêteurs, et fait signifier 252 mises en demeure à autant de contrevenants (328 depuis l'adoption de la Charte de la langue française). Ces 252 mises en demeure représentent 76,8% de toutes les mises en demeure signifiées par la Commission. Cette situation s'explique du fait de la levée du moratoire qui avait été décrété sur l'affichage public, du fait du traitement fonctionnel et systématique des dossiers d'affichage par la Direction de l'inspection et du fait d'une certaine résistance organisée qui n'existait pas au cours des premières années d'application de la loi.

Les dossiers transmis au procureur général

Le Service juridique a transmis, au cours de l'exercice, 41 dossiers d'enquête au Bureau du procureur général (64 depuis 1977). Le tableau qui suit indique le cheminement de ces dossiers au 31 mars 1984.

Tableau X

État des dossiers transmis

Nom du contrevenant présumé et numéro du dossier à la C.P.L.F.	Date de transmission au procureur général	Article(s) générateur(s) de la contraventation	Date de la poursuite pénale	Sentence et date	Remarques
Fonderie d'aluminium et modèlerie ltée 81-0315 (Montréal)	83-05-05	58 et 69	Juillet 1983	2 amendes de 50 $ chacune Octobre 1983	
Michel Haynes (Glenwood Pet Shop et Haynes Pet Shop) 81-0759 (Aylmer)	83-06-10	58 et 69	Juillet 1983		
La maison Earle 79-2274 (« Wakefield » — La Pêche)	83-08-02	58 et 69			
Monas & Cie ltée 81-2401 (Montréal)	83-08-10	58 et 69	Octobre 1983		
Services de nettoyage Miss Brown inc. 81-0470 (Montréal)	83-08-11	58 et 69	Octobre 1983	2 amendes de 50 $ chacune Mars 1984	
Ciné-parc St-Eustache inc. 80-0869 (St-Eustache)	83-09-01	58	Septembre 1983		
81853 Canada ltée 81-1592 (Dollard-des-Ormeaux)	83-09-09	58 et 69	Décembre 1983		
John Marcropoulos 81-0180 (Montréal)	83-09-13	69	Décembre 1983		
Stiefel Canada inc. 82-2015 (Montréal)	83-09-13	45			Dossier refusé
Serres Hollandaises inc. 80-2217 (St-Jacques-le-Mineur)	83-09-15	69	Décembre 1983		
Les carrières St-Eustache limitée 82-0816 (St-Eustache)	83-09-22	58 et 69	Novembre 1983	2 amendes de 50 $ chacune Mars 1984	
Pépinière Pierrefonds inc. 81-1262 (Pierrefonds)	83-10-06	58 et 57	Janvier 1984		
Dionyse Bastas et Ionnis Bastas (Mercier B.B.Q. Reg'd) 81-0141 (Lasalle)	83-10-11	69, 58, 51 et 57	Décembre 1983		
Bravo Meat Market & Poultry Ltd 81-2004 (Montréal)	83-10-13	57 et 69	Janvier 1984		
Nettoyeurs & tailleurs Masson inc. 81-1602 (Montréal)	83-10-13	58	Décembre 1983		
Agence de voyage Jarry inc. 78-1510 (Montréal)	83-10-17	58 et 69			Dossier refusé

Nom du contrevenant présumé et numéro du dossier à la C.P.L.F.	Date de transmission au procureur général	Article(s) générateur(s) de la contraventation	Date de la poursuite pénale	Sentence et date	Remarques
Fourrures Mudry inc. 81-3229 (Montréal)	83-10-17	58 et 69			
Les vêtements Mickey Allen ltée 81-0760 (Montréal)	83-10-17	45			Dossier refusé
McKenna inc. 81-1494 (Montréal)	83-10-17	58	Décembre 1983		
The Upstairs Restaurant inc. 81-1631 (Montréal)	83-10-19	58, 69 et 65	Décembre 1983		
Cheque Writer & Signer Service Ltd 81-2793 (Verdun)	83-10-25	69	Décembre 1983	1 amende de 50 $ Mars 1984	
Les meubles Glenwood ltée 82-0747 (Aylmer)	83-10-25	58 et 69	Décembre 1983		
George Kastrantas et Demetre Giannatselis (Five Corners Restaurant ou Five Corners Deli-Pizzeria Restaurant Reg'd) 81-0033 (Montréal)	83-11-10	58	Mars 1984		
Les matériaux de terrassement Modugno (1980) inc. 81-0662 (St-Laurent)	83-11-10	58	Mars 1984		
Stationnement Safeway Canada ltée 82-0796 (Montréal)	83-11-10	58			Dossier refusé
U-Haul Co. (Canada) Ltd 81-1102 (Montréal)	83-11-10	58, 65, 66 et 69 (Charte), 15 et 19 (Règl. commerce)	Mars 1984		
Centre hospitalier de St-Mary 81-3939 (Montréal)	83-11-11	2, 20, 23, 25 et 30			Dossier refusé
M. Roy Pelletier 81-0335 (Beaconsfield)	83-11-16	58 et 69	Mars 1984		
M. Morrie Neiss (Cumberland Drugs) 82-2210 (Montréal)	83-11-22	58 et 69	Mars 1984		
Rodmar Graphics Limited 82-1547 (Verdun)	83-11-22	58 et 69			Dossier refusé
Kin Ming Wou, David Woo Ging Min, Kay Noon Wou (Ken Wou), Jack Ngo (New York System Pressing & Cleaning Reg'd) 81-1248 (Montréal)	83-12-01	58 et 69	Avril 1984		
Entreposage Fleur de lys ltée 81-1726 (Ville St-Pierre)	84-01-05	58 et 69			
Bill Wong's inc. 81-2164 (Montréal)	84-01-12	58 et 69	Mars 1984		
Les magasins Métropolitains (MTS) limitée 81-3713 (Pointe-Claire)	84-01-12	69			

Nom du contrevenant présumé et numéro du dossier à la C.P.L.F.	Date de transmission au procureur général	Article(s) générateur(s) de la contravention	Date de la poursuite pénale	Sentence et date	Remarques
Securican inc. 83-0343 (Montréal)	84-02-10	45			
A. Chami et fils ltée (Le Motel Montcalm) 81-1356 (Pointe-Gatineau)	84-03-12	58			
114749 Canada inc. 82-0725 (Aylmer)	84-03-12	58			
Grande-Rivière Supermarché inc. 83-0178 (Aylmer)	84-03-12	58			
Charles Gagnon (Motel Deblois enr.) 80-0555 (Ste-Anne-de Beaupré)	84-03-16	58			
National Cheese Company Ltd 82-1024 (Lasalle)	84-03-22	58 et 69			
Télévision et radio Aylmer inc. 80-1558 (Aylmer)	84-03-22	58 et 69			

Comme on peut le constater, des 41 dossiers, 24 ont fait l'objet d'une poursuite pénale (4 ont reçu une sentence et 20 sont en attente); 11 autres dossiers sont en attente d'une décision du procureur général qui, selon la Charte, doit intenter des poursuites, s'il le juge à propos; 6 dossiers ont été refusés par le procureur général.

Les dossiers refusés l'ont été pour les raisons suivantes:

Stiefel Canada inc. (dossier 82-2015)
Congédiement

Le ministère de la Justice déclare que « le présent dossier ne donne pas lieu au dépôt d'une dénonciation » car le rapport du commissaire-enquêteur disait: « dans le cas qui nous occupe la preuve révèle que c'est la raison utilisée qui serait illégale, alors qu'il existerait pour l'employeur une autre cause réelle de congédiement — juste et suffisante — mais dont l'employée n'aurait pas été informée.

C'est ce qui fait dire à la Commission qu'un employeur peut congédier un employé en lui déclarant qu'il ne connaît pas suffisamment une autre langue que le français et démontrer à l'enquête que c'était pour une autre raison.

Agence de voyage Jarry inc. (dossier 78-1510)
Affichage et raison sociale

Le refus du ministère de la Justice d'intenter des poursuites dans ce dossier tient au fait de raisons techniques qui font l'objet de pourparlers entre le Ministère et la Commission.

Les vêtements Mickey Allan ltée (dossier 81-0760) Congédiement

Le ministère de la Justice refuse de poursuivre dans ce dossier à cause du délai de prescription (2 ans).

Stationnement Safeway Canada limitée (dossier 82-0796) Affichage

Le Ministère estime qu'il ne peut intenter de poursuite car, selon lui, il manque au dossier les pièces qui lui permettraient d'établir le lien de propriété entre l'enseigne et le présumé contrevenant.

La Commission a manifesté au ministère de la Justice son désaccord dans le refus de ce dossier, d'une part parce que, parmi les pièces, se trouvait une lettre dudit présumé contrevenant, à l'en-tête de l'entreprise, dans laquelle le signataire parle de « ...notre garage de stationnement intérieur... » et, d'autre part, parce que l'article 58 de la Charte fait grief à celui qui affiche et non pas seulement au propriétaire de l'affiche.

Centre hospitalier de St-Mary (dossier 81-3939)
Service en français

Le Ministère a refusé d'intenter des poursuites dans ce dossier parce que, selon lui, l'ensemble de la preuve « ne démontre pas hors de tout doute raisonnable que le Centre hospitalier de St-Mary n'a pas pris les mesures voulues pour rendre ses services disponibles dans la langue officielle. » La décision du Ministère se fonde sur trois motifs principaux: la Charte de la langue française serait une loi d'ordre public et, par conséquent, l'hôpital ne pouvait renoncer à un délai dit d'ordre public; le Centre hospitalier aurait pris, selon le Ministère, les « mesures voulues » pour rendre ses services disponibles dans la langue officielle; il y aurait prescription (2 ans).

Dans une lettre au ministère de la Justice, la Commission, tout en reconnaissant que le Ministère a le

pouvoir de décider s'il entame des poursuites ou non, réfute les arguments avancés, non seulement parce qu'elle ne partage pas les raisons invoquées par le Ministère dans ce dossier, mais également à cause de l'incidence desdits arguments sur ses dossiers futurs.

Même si la Commission souhaiterait que la Charte soit une loi d'ordre public, elle entretient des doutes là-dessus, d'autant que, dans trois décisions, la Cour provinciale, la Cour des sessions de la paix et la Cour d'appel ont pris pour acquis, qu'à toutes fins utiles, la Charte n'était pas une loi d'ordre public.

En second lieu, la Commission a elle-même reconnu que l'hôpital avait pris des mesures pour se conformer à la Charte. Mais la question demeure, qui est à l'origine du dossier, a-t-il pris « les mesures voulues »? Quant à la notion de la disponibilité des services, le procureur général avait lui-même sollicité une décision de la Cour d'appel sur cette question (affaire Sutton).

Enfin, pour ce qui est de la prescription, le ministère de la Justice et la Commission avaient convenu d'en faire courir le délai à partir de la constatation, par le commissaire-enquêteur, après mise en demeure, de la persistance de la situation dérogatoire. Dans le cas présent, c'est en septembre 1983 que le commissaire-enquêteur avait jugé, devant le refus du centre hospitalier de se conformer à la mise en demeure signifiée en mars 1983, que la dérogation persistait.

Rodmar Graphics Limited (dossier 82-1547)
Affichage et raison sociale

Le Ministère refuse ce dossier d'abord pour des raisons techniques qui font l'objet de pourparlers avec la Commission, mais également parce qu'il juge que l'affichage dont il est question dans ce dossier n'est pas d'intérêt public, mais d'intérêt privé et que, selon lui, l'une des affiches aurait, depuis, été enlevée.

La Commission s'interroge sur le raisonnement qui mène le Ministère à juger qu'une affiche indiquant « private parking » (stationnement privé) est d'intérêt privé alors que, selon elle, il s'agit d'un message signifiant « le public n'est pas admis ici » et que, par conséquent, il est d'intérêt public.

Enfin, la Commission ayant elle-même indiqué au Ministère, au moment de la transmission, qu'une affiche avait été enlevée, elle ne demandait évidemment pas d'intenter des poursuites sur une dérogation inexistante.

Service des communications

Le Service des communications de la Commission de protection de la langue française remplit deux fonctions principales: répondre aux demandes générales d'information et assurer les relations avec les médias.

Deux personnes assument ces tâches, aidées, au besoin, par une employée de secrétariat.

Renseignement au public

Cette fonction est de loin la plus importante pour le Service des communications car c'est par cette fonction que la Commission est véritablement à l'écoute des citoyens et à leur service. C'est également par l'accomplissement de cette tâche qu'elle fournit aide et assistance aux citoyens pour la rédaction des demandes d'enquête.

On peut regrouper en deux grandes catégories les citoyens qui s'adressent au Service des communications: ceux qui demandent une information sur les exigences de la loi afin de s'y conformer ou afin de permettre à leur entreprise de s'y conformer, et ceux qui s'informent des exigences de la Charte parce qu'ils ont le sentiment d'avoir été lésés dans l'un ou l'autre de leurs droits linguistiques fondamentaux. Dans ce dernier cas, si la situation décrite semble effectivement constituer une dérogation, le Service offre au citoyen concerné de lui faire parvenir une formule de demande d'enquête afin de l'aider à formuler sa plainte s'il souhaite qu'un commissaire-enquêteur intervienne pour faire corriger la situation.

Au cours de l'exercice qui vient de se terminer, le Service des communications a eu 1 757 contacts avec des citoyens qui se sont adressés à la Commission pour obtenir des renseignements ou de l'aide pour remplir une demande d'enquête: 1 593 ont demandé l'information par téléphone, 74 se sont présentés à la Commission et 90 se sont adressés à la Commission par écrit.

Le tableau qui suit donne la répartition mensuelle de ces demandes de la part des citoyens.

Tableau XI

Répartition mensuelle
Renseignement au public

	Renseignements donnés par téléphone	Renseignements donnés par correspondance	Renseignements aux personnes qui se sont présentées au bureau
Avril	146	16	6
Mai	133	11	11
Juin	104	5	4
Juillet	95	4	5
Août	145	6	7
Septembre	118	19	7
Octobre	153	15	9
Novembre	205	3	9
Décembre	92	4	5
Janvier	127	1	3
Février	112	3	3
Mars	163	3	5
Total	**1 593**	**90**	**74**

Enfin, le Service des communications a contacté 53 requérants afin d'obtenir un complément d'information nécessaire à l'ouverture d'un dossier d'enquête.

Information de presse

Le bilan de l'exercice écoulé démontre encore une fois l'importance de cette fonction pour un organisme comme la Commission, qui dispose de peu de moyens de faire connaître son action dans la population, que ce soit dans un dossier particulier ou pour l'ensemble de son activité.

L'évolution du dossier du Centre hospitalier de St-Mary a de nouveau retenu l'attention des médias au cours de l'exercice. En effet, le refus de ce centre hospitalier de répondre aux demandes de la Commission et la décision de cette dernière de transmettre le dossier au procureur général ont fait couler beaucoup d'encre.

La transmission des dossiers d'enquête au procureur général et les enquêtes relatives à l'affichage public ont également fait l'objet de commentaires dans la presse.

Ces questions, et bien d'autres, ont suscité 170 appels de la part de journalistes, qui ont conduit à 64 entrevues avec des représentants de la presse écrite et de la presse électronique. Il en est résulté 82 articles dans les journaux, quotidiens et hebdomadaires, ainsi qu'une vingtaine de reportages radiophoniques ou télévisés.

Édition

Comme suite à l'adoption de la Loi modifiant la Charte de la langue française par laquelle la C.S.L.F. est devenue la Commission de protection de la langue française, le Service des communications a publié un nouveau dépliant d'information à l'intention du public dont le contenu a été amélioré afin de fournir une meilleure information aux citoyens.

Ce dépliant, tiré à 5 000 exemplaires, est distribué par la Commission, par les bureaux régionaux de l'Office de la langue française et par ceux de Communication Québec.

L'autre publication de la Commission pour le dernier exercice a été son rapport d'activité, publié avec l'assistance technique du ministère des Communications.

Rétroinformation

Le Service des communications a publié, au cours de l'exercice, 241 éditions d'une revue de presse destinée au personnel de la Commission, pour un total de 2 118 pages de coupures de journaux.

Autres activités

La responsable du Service des communications a activement participé à un comité technique chargé de la préparation de la commission parlementaire qui a entendu, à l'automne 1983, les mémoires des citoyens et des groupes sur la Charte de la langue française. Elle est également responsable, pour la Commission, du dossier de francisation de l'organisme, du dossier de l'accès à l'information, ainsi que du dossier de l'humanisation des relations avec les citoyens.

Un plan d'amélioration des relations avec les citoyens a été élaboré au cours de l'exercice; ce plan est maintenant approuvé par le Secrétariat général et son application est prévue pour la prochaine année.

C'est également au cours du prochain exercice qu'entreront en vigueur les articles de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, permettant effectivement aux citoyens l'accès aux documents. Il appartiendra alors au Service des communications de répondre aux demandes des citoyens.

Service de l'administration

Le Service de l'administration de la Commission est responsable d'assurer:

- le service téléphonique; une téléphoniste-réceptionniste reçoit les appels et accueille les visiteurs;
- la gestion des dossiers, ce qui comprend l'ouverture, l'enregistrement et la distribution du courrier, la constitution des dossiers d'enquête ainsi que leur conservation. Environ 9 000 dossiers, d'un inventaire dépassant 16 000 dossiers gérés par ce Service, ont franchi la première étape en vue du pré-archivage; la poursuite de cette opération s'effectuera au cours du prochain exercice, en tenant compte de la nouvelle Loi sur les archives;
- la gestion du personnel, en coordination avec la Direction du personnel du ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration; une entente de service a été conclue en ce sens au début de l'exercice 1983-1984. Au 31 mars 1984, la Commission disposait de 34 postes d'employés permanents et de 5 postes (personnes-année) d'employés occasionnels. Un des postes d'employés permanents était vacant à cette date et 0,6 personne-année n'avait pas été utilisée pour les employés occasionnels;
- l'approvisionnement en équipement et fournitures de bureau; la part du budget utilisé pour l'achat de fournitures s'élève à 12 456,49 $, tandis que celle relative au matériel et à l'équipement s'élève à 28 876,41 $;
- la gestion du budget de la Commission, qui était de 1 339 100 $ pour l'exercice 1983-1984.

Les tableaux XII et XIII indiquent la répartition de l'effectif au 31 mars 1984, ainsi que la ventilation du budget.

Tableau XII

Effectif au 31 mars 1984

	Postes autorisés	Postes occupés	Postes vacants
Hors cadre	1	1	—
Cadres supérieurs	2	2	—
Professionnels	12	11	1
Agents de maîtrise	2	2	—
Techniciens	7	7	—
Employés de bureau	10	10	—
Employés occasionnels (personnes-année)	5	4,4	0,6

Tableau XIII

Budget 1983-1984

Catégorie	Description	Montants alloués	Montants déboursés	Total
	Fonctionnement			
1	Traitements	1 092 600	1 014 480,84	
2	Autres rémunérations (employés occasionnels)	112 800	86 516,33	
3	Services de transport	61 700	46 276,88	
4	Services professionnels	8 000	8 964,45	
5	Entretien et réparation	1 000	62,04	
6	Loyers	10 000	7 063,06	
7	Fournitures et approvisionnement	12 000	12 456,49	
11	Autres dépenses	5 000	840,90	
		1 303 100	**1 176 660,99**	**1 176 660,99**
8	**Capital**			
	Matériel et équipement	36 000	28 876,41	28 876.41
				1 205 537,40

Montants inutilisés: 133 562,60

La grosse partie de ce budget, 1 303 100 $, était inscrite au fonctionnement, tandis que la somme prévue pour le matériel et l'équipement (capital) s'élevait à 36 000 $. Toutefois, la Commission n'a pas entièrement utilisé le budget puisqu'une somme de 133 562,60 $ n'a pas été dépensée.

Le tableau suivant indique la ventilation des montants inutilisés.

Certains éléments de ce tableau méritent une justification en ce qui concerne, notamment, les montants inutilisés:

— 104 402,83 $ sont indiqués comme surplus aux postes des traitements et autres rémunérations; l'occupation partielle de certains postes, soit pour la période s'écoulant entre un départ et une arrivée, soit pour des absences de personnes bénéficiant de l'assurance-salaire, justifie cette somme;

— 15 423,12 $ représentent l'économie réalisée au poste des « Services de transport et de communication »; cette situation résulte de l'absence de campagne de publicité, compte tenu de la révision de la Charte de la langue française;

Tableau XIV

État des dépenses budgétaires et des déboursés extrabudgétaires

Catégorie	Description	Budget alloué	Montants dépensés	Montants inutilisés
1	Traitements (employés permanents)	1 092 600	1 014 480,84	78 119,16
2	Autres rémunérations (employés à temps partiel)	112 800	86 516,33	26 283,67
3	Services de transport et de communication	61 700	46 276,88	15 423,12
4	Services professionnels, administratifs et autres	8 000	8 964,45	(964,45)
5	Entretien et réparation	1 000	62,04	937,96
6	Loyers	10 000	7 063,06	2 936,94
7	Fournitures et approvisonnement	12 000	12 456,49	(456,49)
11	Autres dépenses	5 000	840,90	4 159,10
	Total fonctionnement	**1 303 100**	**1 176 660,99**	**126 439,01**
8	Matériel et équipement	36 000	28 876,41	7 123,59
	Total fonctionnement	**1 303 100**	**1 176 660,99**	**126 439,01**
	Total capital	**36 000**	**28 876,41**	**7 123,59**
		1 339 100	**1 205 537,40**	**133 562,60**

— 2 936,94 $ au poste « Loyers » constituent l'économie réalisée par le changement de photocopieur;
— 4 159,10 $ de la catégorie « Autres dépenses » ont été périmés; ils proviennent de l'imputation à la catégorie « Services professionnels, administratifs et autres » de certains coûts reliés au perfectionnement;
— 7 123,59 $ furent périmés au poste « Matériel et équipement »; cette somme devait partiellement couvrir l'achat d'un micro-ordinateur, achat qui a été différé.

Le poste « Services professionnels, administratifs et autres » montre un débit de 964,45 $; cette situation découle du fait que les frais de cours prévus au poste « Autres dépenses » ont été imputés à celui de « Services professionnels, administratifs et autres »; enfin, le changement de nom de l'organisme a obligé la Commission à produire un nouveau dépliant. À ce poste budgétaire, un gel de 2 410 $ représentant les frais professionnels de M. Roger Touyer, analyste du Bureau de consultation en organisation, doit être considéré.

Conclusion

La Commission de protection de la langue française a le sentiment d'avoir bien rempli la mission qui lui a été confiée par le législateur en faisant corriger des situations qui brimaient l'un ou l'autre des droits linguistiques fondamentaux des francophones.

Elle entend poursuivre cette tâche avec tout le sérieux et le professionnalisme qu'elle a toujours manifestés.

Elle continuera à défendre les citoyens qui s'adressent à elle pour faire respecter leurs droits linguistiques découlant de la Charte de la langue française et elle continuera à étendre son action dans des champs en regard desquels elle a de bonnes raisons de croire que la loi n'est pas toujours respectée.